Terbit online pada laman web jurnal: **https://ejurnalunsam.id/index.php/jicom/**

Jurnal Informatika dan Teknologi Komputer

Vol. 07 No. 01 (2026) 42 - 47 E-ISSN :2774-7115 P-ISSN: 2775-2089

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN SIM ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI SATLANTAS POLRES GARUT

Nurul Kiftiyah[1], Tedi Budiman[2]
[1]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Terapan dan Sains, Institut Pendidikan Indonesia Garut
[2]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Terapan dan Sains, Institut Pendidikan Indonesia Garut
[1]Kiftiyahn@gmail.com*, [2]tedi1976bdmn@gmail.com

Abstract
Public service is a key responsibility of the government in meeting citizens' needs. In the digital era, service quality is assessed not only by speed and accuracy but also by public satisfaction. One such innovation is the Online Driving License (SIM Online) service, introduced by the Indonesian National Police through Satlantas. While designed to simplify license issuance and renewal, its effectiveness must be evaluated.This internship research analyzes the service quality of SIM Online at Satlantas Polres Garut using the SERVQUAL method, covering Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were collected from 100 respondents through questionnaires, supported by observation and short interviews.The results show an average expectation score of 4.62 and a perception score of 4.18, with a gap of -0.44, indicating the service has not fully met expectations. The largest gap lies in Responsiveness (-0.55), while the smallest is in Assurance (-0.35).In conclusion, SIM Online has improved service accessibility, but several aspects need enhancement, particularly responsiveness. These findings provide input for Satlantas Polres Garut to improve digital-based public services.
Keywords: Public Satisfaction, SIM Online, SERVQUAL, Polres Garut

Abstrak
Pelayanan publik merupakan tanggung jawab penting pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Di era digital, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga kepuasan pengguna. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah SIM Online, yang dikelola oleh Satlantas Polres Garut untuk mempermudah proses pembuatan dan perpanjangan SIM. Meski demikian, efektivitas layanan ini masih perlu dievaluasi. Penelitian magang ini menggunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Data dikumpulkan dari 100 responden melalui kuesioner, observasi, serta wawancara singkat. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata nilai harapan sebesar 4,62 dan persepsi 4,18, dengan gap -0,43. Gap terbesar terdapat pada dimensi Responsiveness (-0,55) yang menandakan daya tanggap petugas masih kurang, sedangkan gap terkecil ada pada dimensi Assurance (-0,35). Kesimpulannya, layanan SIM Online telah memberikan kemudahan, namun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait ketanggapan petugas. Hasil ini dapat menjadi masukan bagi Satlantas Polres Garut untuk memperbaiki mutu pelayanan digital agar lebih efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, SIM Online, SERVQUAL, Polres Garut

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar maupun administratif. Dalam konteks modernisasi birokrasi, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan sebuah instansi dalam membangun kepercayaan masyarakat. Kepolisian Negara Republik Indonesia, khususnya melalui Satuan Lalu Lintas (Satlantas), memiliki peran sentral dalam memberikan layanan yang berhubungan dengan administrasi lalu lintas, salah

Diterima Redaksi : 23-03-2026 | Selesai Revisi : 29-03-2026 | Diterbitkan Online : 01-04-2026

satunya adalah penerbitan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan salah satu dokumen resmi yang wajib dimiliki oleh setiap pengendara kendaraan bermotor sebagai bukti legalitas dan kompetensi dalam mengemudi. Keberadaan SIM memiliki peran penting dalam mewujudkan ketertiban serta keselamatan berlalu lintas, karena penerbitannya didasarkan pada hasil uji kemampuan dan pemahaman pengemudi terhadap peraturan lalu lintas yang berlaku. Dengan adanya SIM, negara dapat melakukan pengawasan terhadap pengendara, sekaligus menekan angka pelanggaran dan kecelakaan di jalan raya. Selain itu, SIM juga berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab hukum bagi setiap individu dalam menggunakan kendaraan bermotor, sehingga menjadi instrumen penting dalam sistem administrasi lalu lintas di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan menghadirkan sistem berbasis digital. Salah satu inovasi yang diluncurkan adalah layanan SIM Online. Layanan ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus pembuatan maupun perpanjangan SIM tanpa harus melalui prosedur manual yang cenderung memakan waktu dan tenaga. Kehadiran SIM Online diharapkan mampu mengurangi antrian panjang, mempercepat proses, meningkatkan transparansi, serta meminimalisasi praktik-praktik yang tidak sesuai prosedur.

Namun demikian, penerapan layanan berbasis teknologi tidak serta-merta menjamin kepuasan masyarakat. Dalam praktiknya, masih sering muncul keluhan seperti kesulitan akses aplikasi, keterbatasan informasi, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta kualitas pelayanan petugas yang belum merata. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan digital dengan persepsi nyata yang mereka terima di lapangan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh untuk mengetahui sejauh mana layanan SIM Online mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna.

Kepuasan pengguna adalah tingkat penerimaan dan kenyamanan masyarakat setelah menggunakan suatu layanan atau sistem. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan timbul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika layanan tidak sesuai dengan ekspektasi. Dalam konteks SIM Online kepuasan masyarakat mencakup aspek kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan informasi, kecepatan proses, serta sikap petugas dalam mendampingi masyarakat. Jika seluruh aspek tersebut terpenuhi, masyarakat akan menilai layanan SIM Online bermanfaat, efisien, dan layak dipertahankan. Sebaliknya, jika layanan dianggap lambat, sulit digunakan, atau membingungkan, maka masyarakat akan merasa kecewa dan menilai sistem kurang bermanfaat.

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu SERVQUAL (*Service Quality*). Metode ini menilai perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat melalui lima dimensi, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). SERVQUAL menekankan pentingnya pengukuran kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi. Apabila gap bernilai negatif, berarti pelayanan belum sesuai harapan; sebaliknya jika gap bernilai positif, maka pelayanan telah melampaui harapan.
Dengan menggunakan pendekatan ini, instansi dapat mengetahui dimensi mana yang sudah memenuhi ekspektasi masyarakat dan dimensi mana yang masih perlu diperbaiki

Polres Garut sebagai salah satu institusi kepolisian di Jawa Barat telah menerapkan layanan SIM Online untuk memudahkan masyarakat setempat. Satlantas Polres Garut berperan sebagai admin yang mengelola dan memverifikasi data pemohon SIM Online. Admin bertugas untuk memvalidasi dokumen persyaratan, melakukan pemeriksaan identitas, serta memastikan bahwa data pemohon sesuai dengan ketentuan. Satlantas Polres Garut juga menjadi pihak yang melaksanakan ujian teori dan praktik sebelum SIM diterbitkan. Dengan demikian, peran admin daerah menjadi sangat vital karena berada di garis depan pelayanan kepada masyarakat.

Akan tetapi, efektivitas layanan ini perlu dianalisis agar tidak hanya sekadar menjadi inovasi administratif, melainkan benar-benar memberikan manfaat nyata. Penelitian magang ini difokuskan pada analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan SIM Online di Polres Garut dengan pendekatan SERVQUAL. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus rekomendasi bagi Polres Garut dalam meningkatkan mutu pelayanan publik yang berbasis teknologi.

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kepolisian Resor Kota Denpasar menyebutkan bahwa pelayanan SIM dengan menggunakan aplikasi digital ini belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, masih ada beberapa aspek yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Oleh karena itu

diperlukan peningkatkan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan SIM Online (Az-zahra et al., 2024) Penelitian lain dengan judul Inovasi Layanan e-SIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo. Penelitian ini juga menyebutkan bahwa masih terdapat kendala dalam mengakses aplikasi E-SIM. Sehingga pembuatan dan perpanjangan SIM Online menjadi terhambat. Oleh karena itu, server yang digunakan harus di evaluasi dan ditingkatkan supaya tidak menghambat pelayanan (Fidianingsih dan Fanida, 2020).

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Sim Online Menggunakan Metode Servqual". penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIM Online yang diselenggarakan di Satlantas Polres Garut. sebagai salah satu bentuk inovasi digital dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat dengan persepsi yang dirasakan secara nyata terhadap layanan SIM Online.

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Garut dari tanggal 28 Juli 2025-10 Oktober 2025. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu instansi yang telah menerapkan sistem pelayanan SIM Online secara aktif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan SIM Online di Satlantas Polres Garut. Data penelitian dikumpulkan dari hasil kuesioner dengan total responden sebanyak 100 orang. Selain itu dilakukan wawancara singkat dan observasi langsung terhadap proses pelayanan SIM Online untuk melihat secara nyata bagaimana implementasi sistem berjalan di lapangan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) mencakup lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dimensi *Tangibles* merupakan aspek bukti fisik seperti fasilitas, peralatan dan penampilan petugas. *Reliability* yaitu kemampuan instansi memberikan layanan sesuai janji secara konsisten. Responsiveness yaitu kesigapan dan kecepatan petugas dalam melayani masyarakat. *Assurance* merupakan aspek jaminan berupa kompetensi, pengetahuan, dan sikap profesional petugas. Dimensi *empathy* yaitu aspek kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan persepsi (*perception*) masyarakat terhadap layanan yang diterima. Analisis gap dilakukan dengan cara menghitung selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan pada masing-masing dimensi menggunakan rumus :

$$GAP = P - H$$

dengan P adalah nilai persepsi dan H nilai harapan. Sedangkan tingkat kepuasan mayarakat terhadap penggunaan SIM Online disajikan dalam bentuk persentase yang diadaptasi dari rumus Gap atau kesenjangan, sebagai berikut :

$$\%tingkat\ kepuasan = P{:}\,H \times 100\%$$

dengan P adalah nilai persepsi dan H adalah nilai Harapan.

Selain menggunakan kuesioner data penelitian juga didapatkan dari hasil wawancara singkat terhadap beberapa pemohon SIM yang sedang mengurus pembuatan dan perpanjangan SIM secara online dan observasi langsung terhadap proses pelayanan SIM Online di Satlantas Polres Garut.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum mengenai profil masyarakat yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Data karakteristik responden diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada 100 pengguna layanan SIM Online di Satlantas Polres Garut. karakteristik responden dalam penelitian ini diklasifikasikan kedalam dua kelompok, yaitu berdasarkan usia dan jenis kelamin.

Distribusi Berdasarkan Usia

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
< 20	5	5%
20 - 29	40	40%
30-39	30	30%
40-49	15	15%
≥50	10	10%
Total	**100**	**100%**

Responden penelitian terdiri dari berbagai kelompok usia. Pada Tabel 1. dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif 20–29 tahun sebanyak 40 orang (40%), diikuti kelompok usia 30–39 tahun sebanyak 30 orang (30%). Selanjutnya, responden berusia 40–49 tahun sebanyak 15 orang (15%), usia ≥50 tahun sebanyak 10

orang (10%), dan sisanya berusia di bawah 20 tahun sebanyak 5 orang (5%).

Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki – Laki	65	65%
Perempuan	35	35%
Total	**100**	**100%**

Karakteristik responden juga ditinjau berdasarkan jenis kelamin. Pada Tabel 2. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak **65 orang (65%)**, sedangkan perempuan berjumlah **35 orang (35%)**. Hal ini sejalan dengan fakta bahwa mayoritas pemohon SIM di lapangan didominasi oleh laki-laki sebagai pengguna kendaraan bermotor.

Analisis Gap SERVQUAL

Tabel 3. Analisis Gap SERVQUAL

Dimensi	Nilai Harapan (H)	Nilai Pesepsi (P)	GAP
Tangibles	4.55	4.12	-0,43
Reliability	4.60	4.20	-0,40
Responsiveness	4.70	4.15	-0,55
Assurance	4.50	4.15	-0,35
Emphaty	4.75	4.32	-0,43
Rata-rata	**4,62**	**4,18**	**-0,43**

Interpretasi data

- Jika Gap > 0, berarti persepsi lebih tinggi daripada harapan (pelayananan memuaskan).
- Jika Gap < 0, berarti persepsi lebih rendah daripada harapan (pelayananan belum memenuhi harapan).
- Jika Gap = 0, berarti pelayanan sesuai dengan harapan responden.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tabel 4. PersentaseTingkat Kepuasan Masyarakat

Dimensi	Nilai Harapan (H)	Nilai Pesepsi (P)	Tingkat Kepuasan
Tangibles	4.55	4.12	90,5%
Reliability	4.60	4.20	91,3%
Responsiveness	4.70	4.15	88,3%
Assurance	4.50	4.15	92,2%
Emphaty	4.75	4.32	90,9%
Rata-rata	4,62	4,18	90,6%

Interpretasi data :

- Jika hasil ≥ 100%, pelayanan melebihi harapan (sangat puas)
- Jika hasil ≤ 100%, pelayanan belum sesuai harapan (kurang puas)
- Jika hasil = 100%, pelayanan sesuai harapan (puas)

Pembahasan

Analisis hasil penelitian diawali dengan pemaparan karakteristik responden. Karakteristik responden penting untuk dipahami karena dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai profil masyarakat yang berpartisipasi dalam penelitian, serta menjadi faktor yang turut memengaruhi persepsi, harapan, dan penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini, karakteristik responden dibedakan berdasarkan dua aspek utama, yaitu usia dan jenis kelamin, yang dinilai relevan untuk menggambarkan kecenderungan perilaku serta tingkat adaptasi masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis digital. Dengan demikian, analisis terhadap kedua aspek demografis tersebut diharapkan dapat memberikan konteks yang lebih komprehensif terhadap hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pada tahap selanjutnya.

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 20-29% dengan persentase 40%, diikuti kelompok usia 30-39 tahun dengan persentase 30%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan SIM Online didominasi oleh kelompok usia produktif. Karena pada rentang usia tersebut lebih mudah beradaptasi dengan kemajuan teknologi digital dan cenderung lebih aktif memanfaatkan layanan publik berbasis daring karena penggunaannya yang mudah dan lebih efisien. Jika ditinjau dari jenis kelamin ynag terdapat pada Tabel 2. responden laki-laki lebih banyak daripada responden perempuan. Responden laki laki sebanyak 65 orang sedangkan perempuan hanya 35 orang. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki kebanyakan menggunakan layanan SIM Online sesuai dengan data demografis tentang kepemikikan SIM yang lebih banyak dimiliki laki-laki.

Kepuasan masyarakat dalam layanan SIM online mencakup aspek kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan informasi, kecepatan proses, serta sikap petugas dalam mendampingi masyarakat. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL, diketahui bahwa seluruh dimensi kualitas pelayananan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), menunjukkan nilai gap negatif. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat masih berada dibawah harapan, sehingga tingkat kepuasan terhadap layanan SIM Online belum optimal. Kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya puas terhadap pelayanan yang diterima, karena masih terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung.

Pada dimensi *Tangibles*, nilai gap yang dihasilkan sebesar -0,43. Masyarakat menilai bahwa fasilitas fisik dan sarana pendukung lainnya sudah memadai, namun masih terdapat kekurangan diantaranya fasilitas ruang tunggu yang masih terbatas serta komputer yang terkadang mengalami gangguan. Pada dimensi *Reliability* gap yang dihasilkan adalah -0,40. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan SIM Online sudah cukup konsisten dalam menjalankan prosedur sesuai standar, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan. Gap yang dihasilkan dari dimensi *Responsiveness* adalah -0,55. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa petugas masih kurang cepat dalam merespons kebutuhan mereka. Keluhan yang muncul antara lain lamanya waktu respon petugas ketika terjadi kendala teknis pada aplikasi, keterlambatan dalam memberikan informasi, serta keterbatasan jumlah petugas yang siaga membantu pemohon.

Pada dimensi *assurance*, diperoleh nilai gap -0.35, yang merupakan gap terkecil. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat relatif percaya terhadap kompetensi, pengetahuan, serta sikap profesional petugas Satlantas. Meski demikian, sebagian kecil responden menilai bahwa komunikasi antar petugas masih perlu ditingkatkan agar informasi yang diberikan tidak berbeda-beda. Dimensi terakhir adalah dimensi empathy, gap yang dihasilkan dari dimensi ini adalah -0.43. Masyarakat merasa bahwa petugas sudah menunjukkan kepedulian, namun belum maksimal dalam memperhatikan kebutuhan individual pemohon. Misalnya, terdapat pemohon yang kurang paham cara penggunaan aplikasi online, namun pendampingan yang diberikan masih terbatas.

Dimensi dengan gap terbesar adalah dimensi *Responsiveness* dengan gap sebesar -0.43. Dimensi ini merupakan dimensi kesigapan dan kecepatan petugas dalam melayani masyarakat. Gap negatif ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan yang diberikan masih lambat dan petugas kurang tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan mereka. Dalam konteks pelayanan SIM Online, hal ini dapat disebabkan oleh kurang tanggapnya petugas terhadap kendala teknis yang dikeluhkan masyarakat. Selain itu, besarnya gap negatif pada dimensi ini juga menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital yang serba cepat.

Berbeda dengan dimensi *responsiveness* yang memiliki gap paling besar, dimensi assurance justru memiliki nilai gap paling kecil diantara dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas pelayanan SIM online memiliki kompetensi, pengetahuan serta memiliki sikap sopan dan sehingga memberi rasa nyaman dan aman kepada masyarakat. Selain itu, aspek keandalan petugas dalam memberikan informasi sudah jelas dan prosedur pelayanan pun sudah terstandarisasi. Namun demikian, meskipun dimensi ini memiliki nilai gap paling kecil dibandingkan dimensi lainnya, gap yang dihasilkan masih bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap jaminan pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azzahra (2024) yang menyebutkan menyebutkan bahwa pelayanan SIM dengan menggunakan aplikasi digital ini belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, masih ada beberapa aspek yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Oleh karena itu diperlukan peningkatkan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan SIM Online (Azzahra et al, 2024). Selain itu, hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang menyebutkan bahwa masih terdapat kendala dalam mengakses aplikasi E-SIM. Sehingga pembuatan dan perpanjangan SIM Online menjadi terhambat. Oleh karena itu, server yang digunakan harus di evaluasi dan ditingkatkan supaya tidak menghambat pelayanan (Fidianingsih dan Fanida, 2020).

Hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yang disajikan dalam Tabel 4. menunjukkan bahwa rata rata tingkat kepuasan masyarakat adalah 90,6% yang berarti berada pada kategori kurang puas, karena nilainya masih di bawah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Meskipun demikian, nilai rata-rata tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat telah merasakan pelayanan yang cukup baik, hanya saja masih terdapat aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

Jika ditinjau berdasarkan masing-masing dimensi, dimensi *Assurance* memperoleh nilai tertinggi dengan persentase 92,2%, sedangkan dimensi *Responsiveness* memiliki nilai terendah yaitu 88,3%. Nilai tertinggi pada dimensi *Assurance* menunjukkan bahwa masyarakat telah memiliki kepercayaan terhadap kemampuan dan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, baik dari segi pengetahuan, kesopanan, maupun rasa aman yang diberikan. Sementara itu, rendahnya nilai pada dimensi *Responsiveness* menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, meskipun secara umum masyarakat merasa cukup puas, peningkatan pada aspek ketanggapan pelayanan akan berdampak signifikan terhadap peningkatan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan

Data penelitian juga diambil dengan wawancara singkat dan observasi langsung terhadap proses pelayanan SIM Online di Satlantas Polres Garut. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan terhadap beberapa pemohon SIM yang sedang mengurus pembuatan dan perpanjangan SIM secara online, didapat bahwa penggunaan SIM Online ini memudahkan masyarakat karena tidak perlu mengantri saat pendaftaran dan biayanya pun lebih transparan karena dilakukan secara elektronik. Akan tetapi, terdapat beberapa keluhan tentang aplikasi yang error, gangguan jaringan atau hasil validasi tidak sesuai dengan data yang diinput. Observasi dilakukan dengan mengikuti alur pelayanan SIM Online mulai dari registrasi hingga pencetakan SIM. Berdasarkan hasil observasi, alur pelayanan sudah terstuktur dengan jelas, sarana dan prasarana yang digunakan sudah cukup baik serta peran petugas sudah cukup aktif dalam memberikan pelayanan terutama jika terdapat kesulitan dalam penggunaan aplikasi.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat dilihat bahwa layanan SIM online ini memberikan aspek positif seperti kemudahan pendaftaran online, transparansi biaya, serta profesionalisme petugas yang sudah cukup baik. Akan tetapi ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan seperti responsivitas petugas dan ketersediaan sarana pendukung masih menjadi kendala utama. Hal ini sejalan dengan temuan dari analisis kuesioner SERVQUAL, di mana dimensi *responsiveness* mencatat nilai gap terbesar. Dengan demikian, hasil wawancara dan observasi memperkuat data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner, sekaligus memberikan pemahaman lebih komprehensif mengenai tantangan dan peluang perbaikan pada layanan SIM Online di Satlantas Polres Garut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL diketahui bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan menunjukkan nilai gap negatif dengan rata-rata -0,43 serta tingkat kepuasan masyarakat sebesar 90,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SIM Online belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan SIM Online, sehingga diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pada beberapa aspek pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Daftar Rujukan

Anggraini, S., & Wulandari, D. (2022). Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM Online menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen Publik, 4*(1), 33–42.

Az-zahra, I., Putu, I., Yudartha, D., Dwi, W., (2024). Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri Melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kepolisian Resor Kota Denpasar 2, 338–351.

fandi, P., & Ramadhani, N. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis digital dengan pendekatan SERVQUAL pada layanan perizinan terpadu. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan, 5*(2), 112–124.

Fidianingsih, V. (2020) "Inovasi Layanan eSIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo", Publika, Available at: https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/36023/32038

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Putri, F. D., & Lestari, N. (2022). Digital transformation in public services: Case study of online licensing systems. *Journal of Public Administration and Digital Governance, 5*(1), 25–36. https://doi.org/10.25077/jpadg.5.1.25-36.2022

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Sukardi. (2020). *Evaluasi program pendidikan dan pelatihan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.